



Commerciaux sédentaires

Être persuasif et obtenir l'accord du client

2 JOURS

E ▶ START + E ▶ COACH

1 410 €^{HT}



COMPÉTENCES-CLÉS

1 RÉUSSIR UN PREMIER BON CONTACT

2 SUIVRE LES 4 ÉTAPES DE LA VENTE AU TÉLÉPHONE

3 ÉCOUTER ET REFORMULER

4 DÉBATTRE ET ÉCHANGER

5 MAÎTRISER L'ENTRETIEN ET CONCLURE

E ▶ START[®]
docendi.com



AVANT, JE M'ENGAGE Je me connecte sur mon espace privé via mon appli docendi ou docendi.com. Je démarre mon parcours digital interactif : training game, vidéo, référentiel de compétences. Mon animateur reçoit mon pass estart et mes objectifs personnels.

2 JOURS
de présentiel
en salle



J'ACQUIERS
5 COMPÉTENCES-CLÉS

PROGRAMME

Séquence Objectifs Personnalisés

Je m'engage avec l'animateur sur l'atteinte de mes objectifs personnels.



Via mon appli docendi, j'évalue ma progression et constitue mon plan d'action en notant mes engagements à la fin de chaque compétence-clé.

1 1^{ER} JOUR Réussir un premier bon contact

Aborder sans stress la communication téléphonique

- ▶ Les principales difficultés du téléphone
- ▶ Les réponses à apporter

✂ **OUTIL-CLÉ : Le plan d'action « no-stress »**

Donner une image chaleureuse

- ▶ Sa place dans la relation
- ▶ Identifier les limites

✂ **ACTION : Mise en situation d'appel**

✓ **Validation : Les 5 critères de réussite d'un contact téléphonique**

2 2^{ES} JOUR Suivre les 4 étapes de la vente au téléphone

Contacter le client

- ▶ Créer un climat de confiance
- ▶ Les différentes situations de contact

✂ **OUTIL-CLÉ : Le « pack » Confiance**

Comprendre le besoin du client

- ▶ L'écoute active et le dialogue efficace

✂ **OUTIL-CLÉ : Le protocole d'écoute active**

Convaincre le client

- ▶ Les 8 règles d'or pour son argumentation
- ▶ Le passage du prix

✂ **OUTIL-CLÉ : De la caractéristique à l'argument**

Conclure la vente

- ▶ L'atteinte de l'objectif et la conclusion

✂ **INSTANT DÉCLIC : À qui de conclure ?**

✓ **Validation : Mise en situation contextualisée**

3 3^{ES} JOUR Écouter et reformuler

Écouter c'est communiquer

- ▶ Poser les bonnes questions
- ▶ Utiliser les techniques-clés

✂ **JEU : Qui suis-je ?**

Reformuler c'est comprendre

- ▶ Identifier ses attitudes naturelles d'écoute
- ▶ Reformuler et questionner pour être en phase avec le client

✂ **INSTANT DÉCLIC : La posture conseil**

✓ **Validation : Retrouver la nature de la question posée...**

4 4^{ES} JOUR Débattre et échanger

Gérer les échanges

- ▶ Savoir poser les règles du jeu
- ▶ Savoir accueillir les questions, recentrer, relancer

- ▶ Repérer les "expressions qui tuent" et les expressions gagnantes

✂ **ACTION : Mise en situation d'entretien**

Faire face à des situations difficiles

- ▶ La non disponibilité, le mécontentement, l'agressivité

- ▶ La méthode pour désamorcer l'agressivité

✂ **OUTIL-CLÉ : Comment gérer ?**

✓ **Validation : " Que faire si... "**

5 5^{ES} JOUR Maîtriser l'entretien et conclure

Prévoir les objections et anticiper les réfutations

- ▶ Recenser les objections tangibles
- ▶ Savoir répondre aux objections et orienter l'entretien

✂ **ACTION : Construction des réponses à mes objections**

Accompagner vers la conclusion

- ▶ Percevoir et traiter les hésitations
- ▶ Prévoir une suite après la conclusion

✂ **OUTIL-CLÉ : Conclure - Quand et comment ?**

✓ **Validation : Co-challenge
Je m'engage : mon plan d'action**

INTER

PARIS 2 JOURS 2019

JUIN	SEPT.	NOV.
4 5	24 25	19 20

S'INSCRIRE

REF. 0602 C
Bulletin d'inscription p.133

☎ 01 53 20 44 90

✉ inscription@docendi.fr

📄 www.docendi.com

E ▶ START + 2 JOURS + E ▶ COACH
chaque participant bénéficie
de l'appli docendi

Prix : 1 410 € HT
Forfait repas Paris 49 € HT

INTRA

POUR OBTENIR UN DEVIS
intra@docendi.fr

POUR ÉTUDIER VOTRE PROJET
Damien MICHEL
01 53 20 44 44
damien.michel@docendi.fr

E ▶ COACH[®]
docendi.com



APRÈS, JE SUIS ACCOMPAGNÉ(E) J'accède à mon centre de ressources sur mon espace privé via mon appli docendi ou sur docendi.com. Je bénéficie de 5 credit-mails. Je reçois des boosters pour m'inciter à réaliser mes engagements.

docendi ▶